

A relação entre Engajamento no Trabalho e Absenteísmo em uma Organização
Varejista.

Caroline Petrolí

Monografia apresentada como exigência parcial do Curso de Especialização em
Psicologia – Ênfase em Psicologia Organizacional – sob orientação do
Prof. Dra. Ana Claudia Vazquez

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Instituto de Psicologia
Porto Alegre, Março/2016

SUMÁRIO

	Pág.
Resumo.....	3
Capítulo I	
Introdução	4
1.1 Desafios do varejo no Brasil.....	4
1.2 Engajamento no Trabalho e a perspectiva da Psicologia Positiva	5
1.3 Psicologia Positiva.....	6
1.4 Absenteísmo.....	7
Capítulo II	
Método	10
2.1 Participantes	10
2.2 Instrumentos	11
2.3 Procedimentos	11
2.4 Aspectos éticos da pesquisa.....	11
Capítulo III	
Resultados e Discussão.....	13
3.1 Atribuições do significado do trabalho e o significado da empresa.....	13
3.2 Absenteísmo voluntário, involuntário e adoecimento.....	14
3.3 Engajamento no trabalho.....	15
3.4 Engajamento no trabalho e absenteísmo.....	16
Capítulo IV	
Considerações Finais.....	18
Referências.....	19

RESUMO

O presente trabalho aborda o tema Engajamento no Trabalho e Absenteísmo, verificando a relação entre os temas e a importância das empresas estarem atentas aos efeitos do absenteísmo e buscarem ações para melhorar esse indicador tão importante. Discorre também sobre Psicologia Positiva nas Organizações. Esta pesquisa teve como objetivo verificar a relação do engajamento no trabalho dos colaboradores que faltam e dos que não faltam ao trabalho. Participaram do estudo 107 colaboradores do quadro de pessoal de uma empresa privada do comércio varejista de alimentos, localizada no Rio Grande do Sul. Os instrumentos utilizados foram um questionário sociodemográfico e seis escalas psicométricas para avaliação de engajamento no trabalho, também foram coletados dados sobre absenteísmo com a área de Gestão de Pessoas da empresa. Os principais resultados indicam que há um engajamento mediano dos trabalhadores, que sentem prazer com as atividades que desenvolvem na empresa, e que os colaboradores que faltam voluntariamente apresentaram maior engajamento no trabalho. Aliados às respostas qualitativas dos colaboradores, os dados sugerem que o absenteísmo é utilizado também como uma estratégia de *coping*.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia Positiva, Absenteísmo, Engajamento no trabalho.

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

1.1 Desafios do comércio Varejista no Brasil

O varejo é um dos setores que está sofrendo com a crise econômica, conforme levantamento do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), o comércio varejista brasileiro registrou queda de 4,3% em 2015, considerado como o pior desempenho do setor dentro da série histórica do levantamento, iniciada em 2001, com isso teve uma retração no número de vagas de emprego com objetivo de reduzir os custos com a diminuição do quadro de colaboradores.

Essa retração nas vagas aumenta a busca por ações que gerem consequências positivas na diminuição da rotatividade e no absenteísmo desses colaboradores que permanecem, pois são indicadores que causam impactos financeiros. A ausência do colaborador no trabalho ocasiona diversos problemas para a organização, como o aumento de demanda de trabalho para outro colaborador, hora extra e conseqüentemente, no caso do varejo, falta de agilidade no atendimento ao cliente.

Para empresas varejistas, principalmente empresas com diversas unidades nos pais, o absenteísmo é visto como consequência do formato de trabalho que esse segmento exige, com carga horária extensa de domingo a domingo atividades desgastantes, salário e benefícios poucos atrativos e equipes reduzidas para diminuir os custos. Também é comum o foco no comissionamento, com ausência de plano de carreiras definidos e, muitas vezes, de políticas de gestão de pessoas eficientes. Por essas questões o emprego no varejo é visto como porta de entrada no mercado de trabalho ou como uma opção temporária para conseguir uma oportunidade com condições melhores de horário, salário e crescimento profissional.

Com esse cenário no segmento varejista é essencial investigar o engajamento no trabalho e sua relação com o absenteísmo. A empresa que consegue manter um colaborador engajado em um ambiente de trabalho favorável para o desenvolvimento de suas potencialidades terá um menor índice de absenteísmo e, com isso, maior produtividade e proporcionará um melhor atendimento aos clientes porque, conforme

Bakker (2011), trabalhadores engajados estão física, cognitiva e emocionalmente conectados com seus papéis de trabalho.

1.2 Engajamento no Trabalho e a perspectiva da Psicologia Positiva

Engajamento no trabalho é a sensação de bem-estar, preenchimento e identificação em relação ao trabalho que o indivíduo exerce, independente da organização que esteja inserido. É diferente de comprometimento no trabalho, pois comprometimento está ligado com os objetivos e resultados que a organização define para serem desempenhados em certo período de tempo. Sentir prazer e orgulho em seu processo de trabalho está relacionado com alcançar objetivos externos; no entanto estar engajado em seu trabalho é mais do que buscar atingir metas esperadas pela empresa. Significa estar conectado de forma prazerosa com aquilo que a pessoa produz em sua vida laboral.

Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2013) definem o termo engajamento no trabalho para descrever pessoas que sentem prazer nas atividades profissionais que realizam e que buscam equilibrar seu trabalho positivamente em termos de saúde física e psicológica. O sujeito está engajado com o trabalho quando ele sente prazer e não quando sofre uma compulsão pelo trabalho, como os chamados *workaholics*, que são aquelas pessoas viciadas em trabalho, que colocam os objetivos profissionais acima da família, vida social, lazer e até mesmo da sua própria saúde. Conforme os autores, para reconhecer o engajamento no trabalho devem ser analisados três aspectos; quais sejam: (1) Vigor, que é o quanto as pessoas se sentem energizadas, fortalecidas e vibrantes no trabalho; (2) Dedicção, o modo como se sentem conectadas ao trabalho e estão entusiasmadas em suas tarefas; e (3) Concentração, que se refere a se sentirem completamente imersas e absorvidas em seu trabalho ou atividades.

Para compreender o processo de engajamento no trabalho é preciso analisar o modelo teórico sobre Recursos e Demandas de Trabalho (RDT) (Schaufeli, Dijkstra & Vazquez, 2013). As Demandas ou exigências de trabalho se referem às tarefas que precisam ser desempenhadas e o delineamento de suas demandas no dia a dia laboral. Elas funcionam como fatores de pressão que podem gerar sentimentos positivos (satisfação e prazer no trabalho), promover desenvolvimento no trabalho ou transmitir

sentimentos negativos, quando atua como fonte de tensão exacerbada (ex: demanda de trabalho faz com que o colaborador não tenha tempo para o intervalo e o coloca em estado de alerta constante). Os Recursos de trabalho dizem respeito a tudo que o sujeito recebe de apoio para realizar as suas atividades, tanto interno quanto externo. Externos são os relacionados ao trabalho enquanto conjunto de atividades, tarefas e processos, materiais, equipamentos, equipe em que o colaborador está inserido e tipo de organização onde atua. Os internos são as características de personalidade como otimismo, autoconfiança ou conhecimentos especializados que o indivíduo desenvolve para exercer seu trabalho e ter resultados.

De acordo com Buckingham e Clifton (2008), existem “ferramentas revolucionárias” para aprimorar o indivíduo, tendo como a primeira o fato de que todos os seres humanos possuem pontos fortes e fracos e o maior potencial das pessoas está justamente nos seus pontos fortes para a empresa, sendo assim quando os colaboradores são percebidos mais pelas suas virtudes do que pelas fraquezas, eles são mais produtivos e geram maior lucratividade. Conforme apontado pelos autores, o engajamento no trabalho é um conceito que nasceu no campo da Psicologia Positiva.

1.3 Psicologia Positiva

A Psicologia Positiva surgiu como um movimento entre psicólogos. Há aproximadamente duas décadas um grupo de psicólogos pesquisadores norte-americanos iniciou um movimento em prol do “estudo científico do que faz a vida ser digna de ser vivida” (Peterson, 2006). Esse movimento ganhou o nome de psicologia positiva, que pode ser entendido como um termo guarda-chuva para o estudo das emoções, das características individuais e das instituições positivas centrado na prevenção e na promoção da saúde mental (Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005).

A Psicologia Positiva é utilizada para auxiliar o indivíduo a construir uma vida prazerosa, engajada e com sentido. O foco não é curar adoecimento, e sim olhar para as potencialidades através dos pontos positivos (como otimismo, esperança, autoestima, autoeficácia...) e ajudar a enfrentar as fraquezas, denominada de pontos negativos. O objetivo principal é a prevenção. É uma abordagem científica, diferente da autoajuda, que é aplicada para entender o que faz com que as pessoas prosperem por meio da descoberta de suas qualidades e da promoção de seu funcionamento positivo

(SNYDER, 2009). Esse novo movimento da Psicologia pode ser definido como o estudo científico de emoções positivas, forças e virtudes humanas (Bacon, 2005; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Sheldon & King, 2001).

De acordo com Seligman(2003), a Psicologia Positiva está sendo construída sobre três pilares fundamentais:

1. Bem-estar subjetivo positivo: felicidade, satisfação com a vida, otimismo.
2. Carater positivo: forças pessoais e virtudes.
3. Grupos, comunidades e culturas positivas: instituições positivas

Estes três pilares interagem e se complementam. Estimular o desenvolvimento desses fatores, conseqüentemente fará com que a organização tenha colaboradores mais produtivos na perspectiva dos autores. Já Snyder e Lopez(2009) defendem modelos de intervenção como os de potencialização primária e secundária. A primária visa tornar a vida boa e a secundária tornar a vida o melhor possível. Podemos citar como exemplo na área organizacional um sujeito que está entregando bons resultados e a empresa oferece treinamentos com o objetivo de potencializar ainda mais suas forças. O modelo de prevenção primária viria para auxiliar o sujeito a potencializar os pontos negativos, antes que os problemas apareçam. Já a prevenção secundária seria posta em ação quando o problema se evidencia para, então, pensar em como consertá-lo. Um exemplo é quando um gestor demonstra *gaps* em sua gestão e a empresa realiza um trabalho de *coaching* para que devolva seus pontos fracos.

A Psicologia Positiva entende que quando uma pessoa utiliza suas forças e competências, enquanto recursos pessoais, ela pode se engajar mais com o trabalho; processo que tem maior probabilidade de elevar o desempenho e a entrega de resultados na organização. Esta abordagem tem como objetivo estimular os indivíduos e as organizações a explorarem e a atingirem o seu maior potencial, assim como dar informações aos gestores para identificar e potencializar os pontos fortes de seus colaboradores. Um dos indicadores organizacionais que pode ser visto pela perspectiva da Psicologia Positiva é o absentéismo, pois identificando as habilidades e virtudes de cada colaborador a organização terá colaboradores mais satisfeitos com suas atividades e com seu ambiente de trabalho, diminuindo o número de faltas e tornando seu desempenho na empresa mais efetivo.

1.1 Absenteísmo

Este tema tornou-se muito discutido no ambiente organizacional, pois faz parte dos principais indicadores de pessoal que uma organização deve olhar atentamente, investigando seus resultados e unindo esforços com todas as áreas para diminuir, caso o número seja alto, pois revela informações importantes sobre a satisfação do colaborador com a empresa e a sua gestão. O termo absenteísmo originou-se da palavra “absentismo” aplicado aos proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade. Atualmente absenteísmo diz respeito a todas as faltas no trabalho, bem como atrasos e saídas antecipadas acontecidas durante um determinado período. O índice de absenteísmo tem o papel de subsidiar análises de variações e tendências de horas perdidas no trabalho (MARRAS, 2000).

Conforme Mallada (2007), podemos considerar dois tipos principais de absenteísmo: o voluntário e o involuntário. O absenteísmo voluntário é caracterizado quando a ausência no trabalho depende da vontade do trabalhador (estão associadas a motivos particulares para se ausentar ou por insatisfação ao trabalho). Absenteísmo involuntário é quando a ausência no trabalho ocorre sem o controle do trabalhador (doença, acidentes, imprevistos, etc.).

Hermann (2010), afirma que o absenteísmo quase sempre é uma consequência relacionada a diversos fatores organizacionais e por isso, precisa ser diagnosticado pelos gestores. As causas na empresa analisada nessa pesquisa estão associadas ao comprometimento com o trabalho, relacionado ao significado que os colaboradores que faltam atribuem ao trabalho, conflitos nos relacionamentos com gestores ou colegas, atividades externas com os filhos, adoecimento, normalmente relatam dores estomacais e na cabeça. E também o índice de faltas se eleva em dias específicos, como os de maior movimento de clientes, fim de semana e feriados. Em contribuição a essa análise, Lee e Eriksen (1990) indicam que absenteísmo é inversamente proporcional à satisfação no trabalho, e a ausência pode ser considerada uma forma de se afastar de situações indesejáveis, como condições de trabalho, lideranças e importância das atividades.

Por outro lado, Marras (2000) aponta que uma vez obtido o índice de absenteísmo para identificar os “focos” onde se originam os problemas, baseando-se nas análises dos dados que o provocaram, prepare-se um plano de ação propondo medidas que objetivam neutralizar as respectivas causas. França (2008), por sua vez, destaca os motivos mais frequentes para o colaborador faltar, tais como:

- Doença com comprometimento físico, que impossibilita a atividade laboral, na qual o alcoolismo tem significativa ocorrência, em todos os escalões hierárquicos;
- Dificuldades de relacionamento com a chefia e com os colegas;
- Desmotivação por falta de oportunidades de ascensão profissional ou de reconhecimento do valor do trabalho.

O absenteísmo traz consequências no seu desenvolvimento profissional das pessoas, pois se elas faltam no período de experiência, isso impacta na sua efetivação e se faltam após esse período, há consequências negativas, como o não aumento de salário no tempo esperado, mudança de cargo e setor e, até mesmo, o desligamento por justa causa. Do lado organizacional as empresas, por sua vez, utilizam métodos para diminuir o absenteísmo e a identificar os motivos reais, tais como: entrevista de aconselhamento, compensações, horários variáveis, incentivos para desenvolvimento de autodisciplina, melhoria das condições de trabalho, programas de aperfeiçoamento, política de promoção de pessoal interno e criação de atividades de Serviço Social (FRANÇA, 2008).

Segundo os autores da Psicologia Positiva, o engajamento no ambiente de trabalho é um fator positivo para as estratégias de adaptação dos trabalhadores às adversidades no trabalho. Sendo importante analisar como o engajamento se relaciona com o absenteísmo neste contexto. O objetivo dessa pesquisa é verificar se existe relação entre absenteísmo e engajamento no trabalho nos colaboradores em uma organização do varejo no sul do país. Além disso, também se buscou avaliar como o engajamento no trabalho se relaciona com outras variáveis da Psicologia Positiva, que são considerados recursos pessoais importantes para o vínculo de prazer com o trabalho: satisfação de vida, afetos positivos e negativos, esperança disposicional, autoestima, autoeficácia geral e otimismo.

CAPÍTULO II – MÉTODO

2.1 Participantes

Participaram do estudo 107 colaboradores do quadro de pessoal de uma empresa privada do comércio varejista de alimentos localizada no Rio Grande do Sul, estes colaboradores possuíam vínculo com a empresa de 6 meses a mais de 20 anos, com idade média de 31 anos, variando de 18 anos a 62 anos de idade, sendo 78,5% do sexo feminino e 21,5% do sexo masculino, 69% dos colaboradores participantes são solteiros, 22,4% casados e 6,5% separados, 46% não tem filhos, os participantes que tem, possuem de 1 a 4 filhos. Quanto a escolaridade, 36% tem ensino fundamental, 60% ensino médio e 3% ensino superior. Dos 107 colaboradores, 50% permaneceram no mesmo cargo, 17% foram promovidos, 11% mudou de setor e 22% receberam aumento de salário, para 13% é o primeiro emprego.

2.2 Instrumentos

Os instrumentos utilizados foram um questionário sociodemográfico e seis escalas psicométricas para avaliação de engajamento no trabalho (Vazquez, Magnan, Pacico, Hutz & Schaufeli, 2014), satisfação de vida (Hutz, Zanon & Bardaggi, 2014), afetos positivos e negativos (Zanon, Dellazzana-Zanon & Hutz, 2014), esperança disposicional (Pacico & Bastianello, 2014), autoestima (Hutz, Zanon & Vazquez, 2014), autoeficácia geral (Pacico, Ferraz & Hutz, 2014) e otimismo (Bastianello & Pacico, 2014). Os participantes foram questionados sobre o significado do trabalho, significado da empresa, número de faltas que tinham e qual o motivo das faltas.

Foram coletados dados internos da área de Gestão de Pessoas, como os indicadores de Recursos Humanos da empresa. Nesta pesquisa, foi considerado absenteísmo as faltas não programadas com e sem justificativas (atestados), não foi considerado as compensações de horas, férias e licença maternidade. Nesta organização o absenteísmo é verificado pela quantidade de horas disponíveis, dividida pelas horas ausentes do colaborador. A Tabela 1 identifica os dados de absenteísmo por colaborador participante da pesquisa. Foram verificados os dados de absenteísmo com a Gestão para que fosse possível relacionar com os dados que foram respondidos pelos colaboradores.

Tabela 1 – Análise do Absenteísmo por colaborador:

Funcionário	Índice de absenteísmo	Período (últimos 12 meses)	Frequência	Motivo (voluntário ou involuntário)	Avaliação do gestor de RH

2.3 Procedimentos

Foram coletados 107 protocolos e todos foram considerados na pesquisa. Os colaboradores responderam a pesquisa no horário de trabalho e em uma sala apropriada, com duração de 20 a 40 minutos, alguns necessitaram de auxílio para entendimento das afirmações. Os colaboradores foram convidados a participar da pesquisa de modo voluntário. Todos receberam orientações quanto ao funcionamento, objetivo da pesquisa e sigilo das respostas, pois tiveram que se identificar para que fosse possível correlacionar as medidas de absenteísmo com os resultados encontrados, e também para que se sentissem à vontade, sabendo que seus gestores não teriam acesso às respostas e que a participação não teria consequências para a vida laboral na organização.

Os dados obtidos através da gestão e das perguntas abertas aos colaboradores foram analisados por meio da técnica de Análise de Conteúdo (Strauss & Corbin, 2008). Já os resultados obtidos por meio das perguntas objetivas do questionário e das escalas aplicadas tiveram tratamento quantitativo por meio de teste das diferenças entre as variáveis e suas possíveis correlações.

2.4 Aspectos éticos da pesquisa

Esta pesquisa é parte de um estudo aprovado pelo CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, conveniada ao CONEP.

CAPÍTULO III – RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados serão discutidos através das categorias: atribuições do significado do trabalho e da empresa, absenteísmo voluntário e involuntário, adoecimento e engajamento no trabalho.

3.1 Atribuições do significado do trabalho e o significado da empresa:

Foi possível verificar através das respostas sobre o significado do trabalho que a grande maioria dos colaboradores associa à importância do trabalho a aprendizagem, crescimento profissional, sendo uma forma de demonstrar seu potencial e responsabilidade. Um grupo de 10 colaboradores relacionou significado do trabalho como fonte de sobrevivência, dinheiro, sustento da família e o trabalho como um meio de proporcionar algo melhor para os filhos. Há representantes de quase todos os setores que participaram da pesquisa e responderam desta forma. Outro grupo relacionou o significado do trabalho com estabilidade, valorização pessoal e social, honestidade, dignidade, bem-estar, “gostar do que se faz” e sentimento de “ser útil”, demonstrando satisfação em realizar uma atividade.

Sobre a análise do significado que os participantes atribuem ao trabalhar na empresa estudada, foi possível identificar coerência com os dados anteriores, pois o relacionam como sendo uma forma de compromisso, desenvolvimento, renda, dedicação, responsabilidade, dignidade e aquisição de experiência. Outro pequeno grupo mencionou gostar de trabalhar na empresa, das amizades dos colegas, da imagem da empresa como sendo honesta e conceituada no mercado que atua. A percepção

coletiva referente à empresa que foi identificada nesta pesquisa é de ser uma possibilidade de crescimento profissional e aprendizagem.

Os resultados indicam que os colaboradores que mais faltam na empresa variam nas idades entre 18 e 28 anos, e os que menos faltam tem 40 anos ou mais. Pode-se sugerir uma relação do absenteísmo com a idade, pois é possível inferir que a maior responsabilidade e o significado do trabalho atribuído pelos grupos dos trabalhadores de mais de 40 anos parecem se relacionar com estratégias mais efetivas para lidar com as dificuldades no trabalho (Papalia & Oldds, 2006).

3.2 Absenteísmo voluntário, involuntário e adoecimento:

Nesta organização os procedimentos para justificativas de faltas justificadas era apresentar o atestado médico ao Gestor e ao setor de Enfermaria. Com o aumento significativo de atestados médicos, criou-se um novo procedimento, onde o colaborador além de apresentar o atestado ao Gestor e a Enfermaria, deve apresentar ao RH e em alguns casos ao Diretor Geral. O objetivo relatado para esta mudança foi de obter maior acompanhamento e controle dos atestados, podendo identificar conflitos nos setores e nível de atendimento do plano de saúde oferecido pela empresa.

Os dados demonstram que o absenteísmo é visto pela gestão como ‘vilão’ na organização, pois gera sobrecarga de trabalho e desmotiva quem não contribui para esse índice elevado por ter de fazer hora extra. A grande queixa é não receberem prêmios pela assiduidade, sendo visto pelos colaboradores como falta de incentivo da empresa, pois não valoriza quem não falta. Além disto, há aumento da insatisfação do cliente com a loja, pois afeta a agilidade nas compras e compromete o atendimento.

O maior número de faltas é de absenteísmo involuntário por adoecimento, 339 faltas no período de seis meses, porém através do relato da gestão é possível perceber que, na prática, este dado não é impreciso. Alguns colaboradores recorrem aos atestados para não serem punidos e não por apresentarem algum adoecimento concreto. Normalmente, segundo seus relatos, os colaboradores precisam faltar e recorrem a esse subterfúgio para comparecer a algum evento familiar ou porque realmente estão insatisfeitos com as atividades que realizam no trabalho ou com a sua gestão.

3.3 Engajamento no trabalho.

Os resultados demonstram que os colaboradores entre 18 e 28 anos e os com 40 anos em diante apresentam o mesmo nível de engajamento, percentil 55%. Já os colaboradores entre 29 e 39 anos apresentam um nível maior de engajamento, que é de percentil 65%. O que indica que há um engajamento mediano dos trabalhadores, que sentem prazer com as atividades que desenvolvem na empresa. No entanto, chama a atenção que o grupo mais engajado não seja o dos funcionários de mais idade, como se espera nos achados sobre engajamento no trabalho no Brasil (Vazquez, Magnan, Pacico, Hutz & Schaufeli, 2015).

Os colaboradores que não faltaram no período pesquisado e os que faltaram por motivo de adoecimento apresentaram o mesmo nível de engajamento, 60%. Já os colaboradores que faltam voluntariamente apresentaram um nível de engajamento maior, 65%. Do mesmo modo, todos apresentaram alto nível de esperança, com percentil 70%. A esperança disposicional foi definida como o estado positivo que emerge da interação entre as rotas e agenciamentos (Snyder et al., 1991). Isto quer dizer que o sujeito desenvolve múltiplas rotas quando enfrenta um obstáculo, no caso da empresa estudada, os colaboradores utilizam da esperança como saída proativa para lidar com situações conflitantes.

Em relação ao nível de otimismo, verificou-se uma diferença significativa entre os subgrupos, os colaboradores que não faltam apresentaram maior nível, 75%, os colaboradores que faltam por adoecimento, 55% e os que apresentam falta voluntária, 45%. Já o resultado em relação a variável autoestima corroborou com os dados obtidos através da gestão, pois apresentaram uma média baixa, 40%. Os colaboradores relatam a desvalorização por parte dos próprios clientes, que muitas vezes desmerecem sua atividade ou então que são alvos de xingamento por todas as insatisfações que os clientes tiveram durante a compra na empresa. Também relatam a desvalorização dos seus gestores e é possível verificar a baixa autoestima quando referem insatisfação com o modelo do uniforme

Em relação à autoeficácia é possível verificar uma diferença significativa em relação ao sexo, as mulheres apresentam maior nível de autoeficácia (80%) que os homens (60%). Bandura (1977) definiu autoeficácia como a crença do sujeito em sua

capacidade de produzir efeitos desejados por meio de suas próprias ações, isso significa que as mulheres dessa empresa investem mais esforços para persistirem nos seus objetivos. Por outro lado, os colaboradores que não faltam e os que faltam voluntariamente apresentaram o mesmo nível na variável satisfação de vida, 55%. Os colaboradores que faltam por motivo de adoecimento apresentaram 50%. O que demonstra importância em trabalhar em ações para promoção de saúde dos colaboradores, por meio de orientações, acompanhamento mais ativo do setor responsável pelo controle dos atestados com os colaboradores que faltam mais por adoecimento.

Discussão dos resultados

Os resultados demonstram que as variáveis da Psicologia Positiva convergem com os achados dos principais autores da área. O engajamento no trabalho tem relação com absenteísmo, visto que os colaboradores com maior nível de engajamento são os que mais faltam voluntariamente, corroborando com os estudos de Lee e Ericksen (1990) que indicam que a ausência no trabalho pode ser considerada uma forma de se afastar de situações indesejáveis. O absenteísmo pode ser visto como uma forma de equilibrar o prazer com as atividades que exercem e os conflitos que encontram no trabalho, ao invés de saírem definitivamente da empresa, dessa forma pode ser entendido como uma estratégia para lidar com os problemas.

O presente estudo demonstrou que os colaboradores com maior nível de engajamento são os que faltam voluntariamente. Os colaboradores que não faltam apresentaram 60% de engajamento, os que faltam por motivo de adoecimento 60% e os que faltam voluntariamente 65%. Aliados às respostas qualitativas dos colaboradores, tais dados sugerem que o absenteísmo é utilizado também como uma estratégia de *coping*. O *coping* é concebido como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas; ou seja, é visto como um mediador entre um estressor e o resultado advindo desse estressor (ANTONIAZZI, DELL'AGLIO, & BANDEIRA, 1998; FOLKMAN & LAZARUS, 1980; PETERSON, 1989). No contexto do trabalho, o funcionário pode utilizar a ausência na empresa para reduzir a exposição a fatores de estresse e para se recuperar fisicamente e psicologicamente.

Diante dos resultados é possível observar que os colaboradores estão engajados com o trabalho, porém existem situações relatadas como: desvalorização referente à falta de um plano de carreira e ao baixo salário, ou dificuldades do próprio sistema da empresa, que acabam resultando em insatisfação do cliente e, conseqüentemente, conduz à reclamações diretas para os colaboradores. Estes fatores da rotina dos colaboradores corroboram com os resultados da pesquisa, pois interferem na autoestima e na forma de lidar com os conflitos.

Com esses achados verifica-se a importância desta organização refletir sobre os principais pontos negativos que interferem na rotina desses colaboradores e propiciar um melhor ambiente de trabalho, pois conforme Bakker (2011), trabalhadores engajados estão física, cognitiva e emocionalmente conectados com seus papéis de trabalho. A presente pesquisa demonstra baixo nível de autoestima e otimismo em seus trabalhadores. O que aponta para a possibilidade de obter melhores resultados se a empresa investir em ações que promovam essas duas variáveis e que sejam contínuas e não só pontuais.

CAPÍTULO IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desta pesquisa foi verificar a relação do engajamento no trabalho dos colaboradores que faltam e dos que não faltam ao trabalho. Os resultados sobre engajamento demonstraram que os colaboradores mais engajados, são os que faltam voluntariamente. Nesse contexto evidenciou-se o que é possível para a empresa reduzir seu indicador de absenteísmo se implantar ações que contribuam para o estímulo da autoestima e otimismo em seus trabalhadores, dando ênfase ao engajamento no trabalho, tendo em vista que os colaboradores que utilizam da falta no trabalho como estratégia de *coping*.

O estudo mostrou uma limitação em relação aos resultados pelo número pequeno de participantes e pela participação mais representativa de um setor da empresa, pois para a organização com 300 colaboradores e com 12 setores, sendo importante aprofundar a pesquisa nos outros setores. E também por ser um estudo de caso único e realizado em apenas um segmento do varejo, não sendo possível generalizar.

REFERÊNCIAS

- Antoniazzi, A. S. Dell’Aglia, D. D. Bandeira, D. R. (1998). O conceito de *coping*: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia* 2000, 5(1), 287-312 1998, 3(2), 273-294.
- Bakker, A. B. (2011). *An evidence-based model of work engagement*. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bacon, S. F. (2005). *Positive psychology’s two cultures*. *Review of General Psychology*, 9 (2), 181-192.
- Buckingham, M. e Clifton, D. O (2008). *Descubra seus pontos fortes*. Rio de Janeiro: Sextante.
- França, A.C.L.(2008) *Práticas de Recursos Humanos- PHR: conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo, SP: Atlas.
- Hermann, C. A (2016). Absenteísmo nas organizações, quando os trabalhos são interrompidos ou descontinuados. Disponível em: http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Absentismo&idc_cad=0f9sdbfms
- Lee, J. B. Ericksen, L.R.(1990). *The effects of a policy change on three types of absence*. *J. Nurs. ADM*. Billerica.
- Mallada, F. J. R. (2007). A Gestão do absenteísmo trabalhista nas empresas espanholas. Universidade de Alcalá de Henares. Disponível em <http://kplus.cosmo.com.br/materia.asp?co=131&rv=Direito>
- Marras, J. P. (2000) *Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Futura.
- Papalia E. D., & Olds, S. (2006). *Desenvolvimento Humano*. São Paulo: Artmed.
- Schaufeli, W., Dijkstra, P., Vazquez, A. C. (2013). *O engajamento no trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Seligman, M. (2003). Foreword: The past and future of positive psychology. In C. L. M. Keyes, & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well lived* (pp. 11-20). Washington DC: American Psychological Association.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: an introduction*. *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.

Strauss, A.; Corbin, J. (2009). *Técnicas e Procedimentos para desenvolvimento da teoria fundamentada*, 2ª edição. Porto Alegre: Artmed.

Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56 (3), 216-217.

Snyder, C. R., Lopez, S. J. (2009) *Psicologia Positiva: uma abordagem científica e pratica das qualidades humanas*. Porto Alegre, RS: Artmed.